

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah mengenai Rumah Sakit Islam Klaten yang dahulu dikenal oleh masyarakat sebagai rumah sakit mahal yang diperuntukkan bagi masyarakat menengah keatas, namun sekarang ini telah bergeser menjadi rumah sakit yang diperuntukkan kepada semua kalangan masyarakat. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah pasien baik kelas I, II, dan III cukup meningkat. Penulis menganggap fenomena ini menarik untuk diteliti. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui peran apa saja yang dilakukan Humas dalam meyakinkan publik mengenai citra Rumah Sakit Islam Klaten saat ini. Rumusan masalah penelitian ini adalah **“Bagaimana Peran Humas Rumah Sakit Islam Klaten dalam Meningkatkan Citra Sebagai Rumah Sakit Bagi Semua Kalangan”**. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang peran Humas Rumah Sakit Islam Klaten dalam meningkatkan citra sebagai rumah sakit bagi semua kalangan. Sumber data diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, kepustakaan, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian peran Humas dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Islam Klaten cukup efektif melalui program internal dan eksternal. Dalam program internal peran Humas terlihat dalam peningkatan mutu SDM karyawan untuk kualitas pelayanan melalui seminar, *workshop*, dan pelatihan. Sedangkan dalam program eksternal Humas berperan dalam menjalin hubungan dengan pasien, masyarakat, media dan kerjasama perusahaan. Melalui penelitian diketahui bahwa peran-peran yang dijalankan Humas mampu meningkatkan citra Rumah Sakit Islam Klaten, serta dapat mengetahui keefektifan peran dari Humas melalui evaluasi kegiatan. Kesimpulan dari penelitian adalah program Humas eksternal yang telah dijalankan perlu ditingkatkan karena masih ada pasien yang belum tahu mengenai informasi mengenai rumah sakit dan *media relations* yang belum efektif. Humas harus meningkatkan komunikasi dengan publik eksternal melalui media yang dapat diterima semua kalangan masyarakat sehingga informasi dapat tersampaikan dengan baik. Dengan adanya komunikasi dan informasi yang baik maka citra dari rumah sakit bisa meningkat.

ABSTRACT

The background of this research is about Klaten Islam Hospital that was previously known by the society as an expensive hospital that is directed to upper middle society class. However at present, it becomes a hospital that is directed to all society level. It is seen from the enhanced numbers of patients, whether Class I, II and III. The author considers that this phenomenon is interesting to be observed. This research is intended to know what roles done by the public relation in ensuring public on Klaten Islam Hospital's image at present. The problem formulation is **“How is the role of Public Relations of Klaten Islam Hospital in Improving an Image as A Hospital For All Society Level.”** The objective of this research is to know the role of public relations of Klaten Islam Hospital in improving an image as a hospital for all society level. The data source is obtained through observation, interview, literacy, and documentation technique. Based on the research result, the role of public relations of Klaten Islam Hospital in improving Klaten Islam Hospital's image is effective through internal and external program. In internal programs, the role of public relation is seen in improving the quality of employees' Human Resource for service quality through seminar, workshop, and training. While in external programs, the public relation has the role to make a relation with patients, society, media, and company's cooperation. Through this research, it is known that the roles implemented by the public relation is able to improve Klaten Islam Hospital's image, and to know the effectiveness of the role of the public relation through activity evaluation. The conclusion of this research is that the external program of public relation needs to be improved because there are still many patients who do not know the information about hospital and media relations that has not been effective. The public relations should improve the communication with external public through acceptable media in all society level, therefore the information can be delivered well. With a good communication and information, Klaten Islam Hospital's image will be improved.